

2019年8月23日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019 年法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査SM

～大企業・中堅企業市場では KDDI、中小企業市場では NTT ドコモがそれぞれ4年連続第1位～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2019 年法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

総合満足度ランキングは下記の通り。

<大企業・中堅企業市場>※従業員 100 名以上企業市場

- 第1位：KDDI (649 ポイント) 4年連続の総合満足度第1位
- 第2位：NTT ドコモ (637 ポイント)
- 第3位：ソフトバンク (623 ポイント)

<中小企業市場>※従業員 50 名以上 100 名未満企業市場

- 第1位：NTT ドコモ (634 ポイント) 4年連続の総合満足度第1位
- 第2位：KDDI (631 ポイント)
- 第3位：ソフトバンク (583 ポイント)

携帯電話のみにとどまらない取引の拡大、顧客満足度向上にも寄与

昨今の携帯電話を取り巻く環境変化の中、ARPU^{*1}向上への取り組みは、法人顧客を対象としたビジネスにおいても重要となっている。本年の調査では、現在契約中の携帯電話会社での携帯電話以外の製品やサービスの契約や購入有無を聴取したが、他の製品やサービスも利用していると回答した企業は総じて満足度が高い傾向にあった。特に、大企業・中堅企業、中小企業ともに、クラウドアプリやタブレット端末、モバイル Wi-Fi ルーターといった製品・サービスを利用している場合の満足度が高い。

一方で両市場共通して、クラウド製品は1割未満、タブレットや Wi-Fi ルーターは2割前後の利用に留まっており、普及・拡大の余地があると言える。

また、営業窓口担当者から「働き方改革」や「モバイルソリューション」に関する提案を受けた経験がある企業ほど、他の製品やサービスの利用をしている傾向が確認できた。単に、製品・サービスを紹介するだけでなく、それらが自社の業務効率化や生産性向上にどのような効果をもたらすかといった顧客の立場に立った提案が、携帯電話プラスアルファのビジネス拡大に重要と言えよう。

営業窓口担当者からの各種提案活動は総じて満足度の上昇につながるが、中でも大企業・中堅企業ではセキュリティや災害対策に関する提案が、中小企業では働き方改革に関する提案実施が特に高い満足度を示している。それぞれの企業層が抱える課題を捉えた、通信事業者ならではの顧客事業貢献へのアプローチが今後も期待される。

*1 Average Revenue Per User(顧客1件あたり売上)の略

《 J.D. パワー 2019 年法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査SM概要 》

年に一回、全国の企業の電話サービスの管理・意思決定関与者を対象に、法人契約をしている携帯電話サービスの利用実態や顧客満足度を明らかにする調査。今年で 11 回目の実施となる。

■実施期間：2019 年 6 月 ■調査方法：郵送調査

■調査回答社数：大企業・中堅企業市場（従業員数 100 名以上企業）：2,317 社から 2,872 件
中小企業市場（従業員数 50 名以上 100 名未満企業）：1,386 社から 1,600 件
※1 回答企業から最大 2 社の評価を聴取

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。

【総合満足度を構成するファクター】（カッコ内は影響度）

コスト（34%） 営業対応（30%） 電話機・サービス^{*2}（27%） トラブル対応（9%）

^{*2} 電話機、各種提供サービス、通信品質・エリアに関する評価領域

* J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

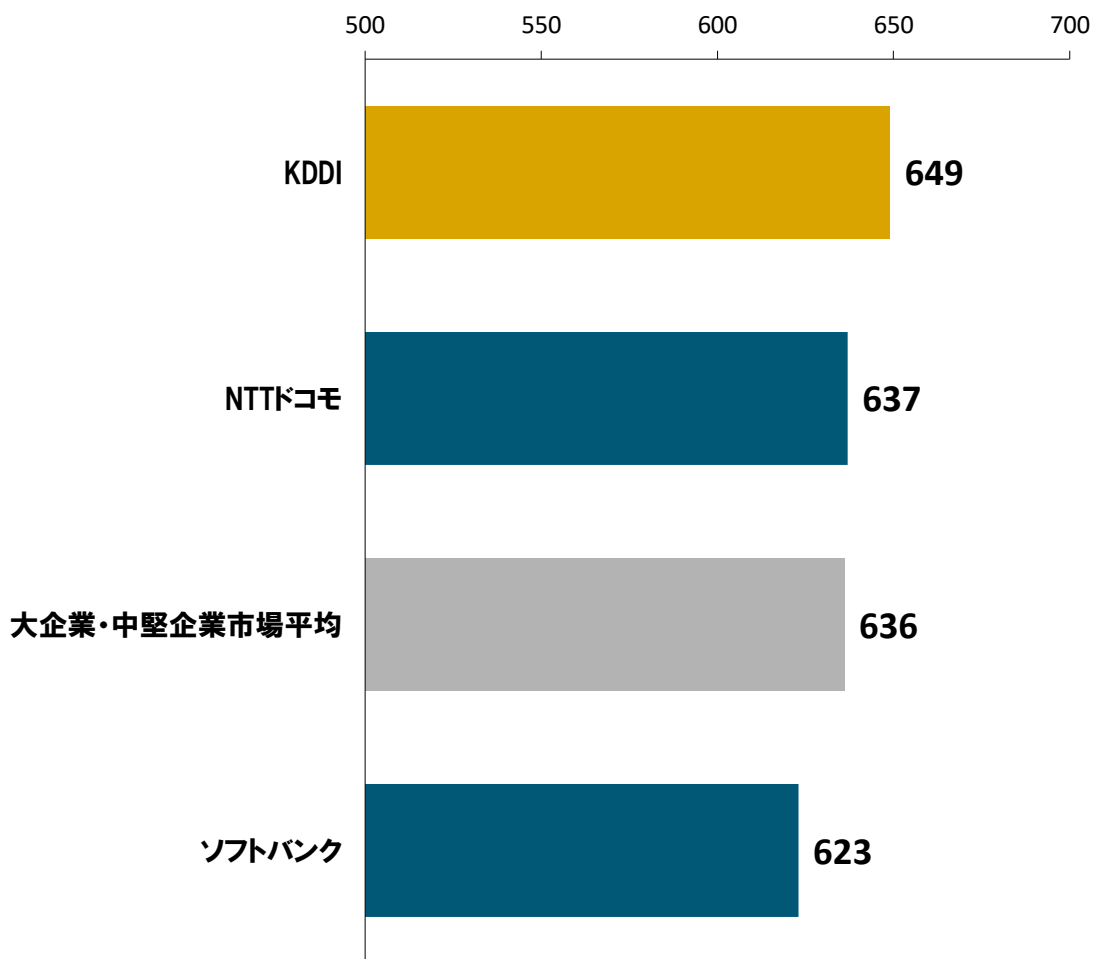
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー 2019年法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【大企業・中堅企業市場】 (従業員数100名以上企業市場)



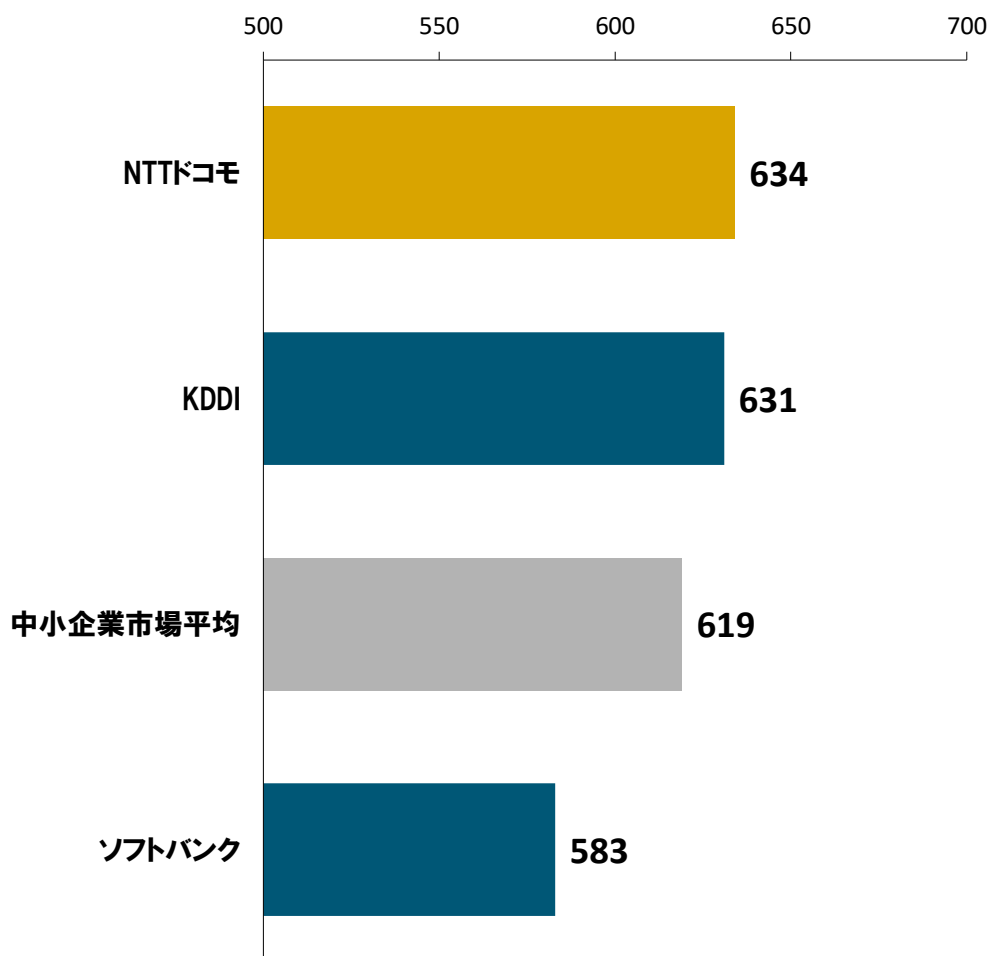
出典: J.D. パワー 2019年法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2019年法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【中小企業市場】 (従業員数50名以上100名未満企業市場)



出典: J.D. パワー 2019年法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。